

Kamran Karimiyan

Autokorjaamon tuottavuuden parantaminen

Metropolia Ammattikorkeakoulu
Insinööri (AMK)
Auto- ja kuljetustekniikka
Opinnäytetyö
15.4.2015

Tekijä(t) Otsikko	Kamran Karimiyan Autokorjaamon tuottavuuden parantaminen
Sivumäärä Aika	19 sivua 15.4.2015
Tutkinto	Insinööri (AMK)
Koulutusohjelma	Auto- ja kuljetustekniikka
Suuntautumisvaihtoehto	Autosähkötekniikka
Ohjaaja(t)	Lehtori Vesa Linja-aho Korjaamopäällikkö Leo Hiltunen, Laakkonen Espoo Korjaamopäällikkö Tapani Heikkilä, Laakkonen Espoo
<p>Opinnäytetyö tehtiin Veljekset Laakkonen Oy:n Espoon toimipisteessä. Työn tavoitteena oli kuvata jälkimarkkinoinnin prosesseja sekä pohtia, miten asiakkaiden tyytyväisyyttä korjaamon palveluun voidaan parantaa. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat se, millaiseksi asiakas kokee autokorjaamon palvelun käydessään korjaamolla ja saadaanko vika korjattua kerralla kuntoon. Opinnäytetyössä on pohdittu, mistä syistä asiakas yleisimmin joutuu tulemaan uusintakäynnille.</p> <p>Työ perustuu osallistuvaan havainnointiin sekä alan kirjallisuuteen.</p> <p>Opinnäytetyöstä selviää, että uusintakäyntien suurin syy on varaosien puute. Huomiota tulisi kiinnittää asentajien tehokkaan työajan maksimointiin tehtäviä jakamalla.</p>	
Avainsanat	Autokorjaamo, tuottavuus, asiakastyytyväisyys

Author(s) Title	Kamran Karimiyan Improving Productivity in Garage Business
Number of Pages Date	19 pages 22 April 2015
Degree	Bachelor of Engineering
Degree Programme	Automotive and Transport Engineering
Specialisation option	Automotive Electronics Engineering
Instructor(s)	Vesa Linja-aho, Senior Lecturer Leo Hilttunen, Service Manager Tapani Heikkilä , Service Manager
<p>The Bachelor's thesis was carried out for Veljekset Laakkonen car dealership at Espoo.</p> <p>The aim was to describe the after marketing process and explain how to improve customer satisfaction in the service department. From the customer satisfaction point of view it is important how the customer experiences the service provided by the service department that they able to fix the problem in one go.</p> <p>The usual reasons why the customers have to come back for a revisit have been given much thought and consideration. This thesis is based on observations during the graduate study period and professional literature.</p> <p>The thesis shows that the main reasons for the clients to revisit the car servicing unit is the lack of spare parts. Attention should be paid to maximise the efficient work time by sharing the tasks between the mechanics.</p>	
Keywords	Car service, productivity, customer satisfaction

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Korjaamon tuottavuus	2
2.1	Korjaamon tuottavuus ja tehokkuus käsitteinä	2
2.2	Korjaamon tuottavuuteen vaikuttavat tekijät	3
3	Työjohtajan toiminta	5
3.1	Ajanvaraus	5
3.2	Asiakkaan vastaanottamien	6
3.3	Töiden suorittaminen	6
3.4	Laskun rakentaminen	7
3.5	Ajoneuvon luovuttaminen	9
4	Varaosalogistiikka	9
4.1	Varaosien saatavuus ja toimitusaika	10
4.2	Varaston aiheuttamia kustannuksia	10
5	Asentajien toiminta	11
5.1	Päivän aloitus ja auton nouto	12
5.2	Huollon suorittaminen	12
5.3	Työmääräyksen täyttö	13
5.4	Koeajo ja auton vieminen parkkipaikalle	13
6	Asiakastyytyväisyys	14
6.1	Asiakaspalvelun laatu	14
7	Yhteenveto	17
	Lähteet	19

1 Johdanto

Tämä insinöörityö on tehty Laakkonen Espoo Suomenojalle, jonka toimintoihin kuuluu uusien autojen myynti, huolto ja varaosatoiminnot. Laakkonen Espoo Suomenoja myy Mazda, Hyundai, Renault, Subaru, Dacia, Suzuki ja Isuzulle. Näille merkeille on myös varaosa- ja huoltopalvelut.

Tämän työn tavoitteena on kuvata jälkimarkkinoinnin eri osa-alueita ja selvittää niiden tehtävät ja kriittiset kohdat. Tärkeimmät ovat työnjohto, varaosat ja mekaanikot, joilla on tärkein rooli korjaamon tuottavuudessa.

Autokorjaamossa asentajat ovat ainoita tuottavia henkilöitä, joten korjaamon tuottavuuden näkökulmasta tulos tulee asentajien mahdollisimman tehokkaasta työstä. Muut työntekijät ovat niin sanotusti tuottamattomia henkilöitä. Näin ollen asentajien tehokas työaika pitäisi maksimoida, jotta tuloksia saataisiin parannettua. Työn yhtenä tarkoituksena on selvittää ne ongelmat, jotka vaikuttavat asentajien epätarkoikseen mukaiseen ajankäyttöön ja pohtia niihin ratkaisuehdotuksia.

Asiakastyytyväisyys on nykyään autoliikkeille menestyksen edellytys, joten oppinäytetyössä on pyritty myös löytämään vaikuttavia seikkoja asiakastyytyväisyyteen olevia ongelmia.

2 Korjaamon tuottavuus

Korjaamon tuottavuudella tarkoitetaan, kuinka paljon korjaamo tekee taloudellista tuottoa suhteessa käytettyihin työtunteihin.

2.1 Korjaamon tuottavuus ja tehokkuus käsitteinä

Käytännössä kaikki läsnäolotunnit on laskutettava asiakkaalta, jotta korjaamon toiminta olisi tuottoisaa. Korjaamon tuottavuus lasketaan kaavan 1 mukaan.

(1)

$$\text{Tuottavuus} = \frac{\text{Laskutetut tunnit}}{\text{Läsnäolotunnit}} * 100\%$$

Tuottavuutta voidaan parantaa kahdella eri tavalla, lisäämällä laskutettavia tunteja tai vähentämällä läsnäolotunteja. Asentajien työpäivä on 7,5 tuntia päivässä, joten läsnäolotuntien vähentäminen ei onnistu. Näin ollen keskitytään laskutettavien tuntien määrään lisäämiseen.

Mekaanikoiden tehokkuus lasketaan kaavan 2 mukaan. Tehokkuutta voidaan kaavan mukaan parantaa joko tuntiveloitusta kasvattamalla tai niin, että asentaja saa tehtyä saman työn lyhyemmässä ajassa.

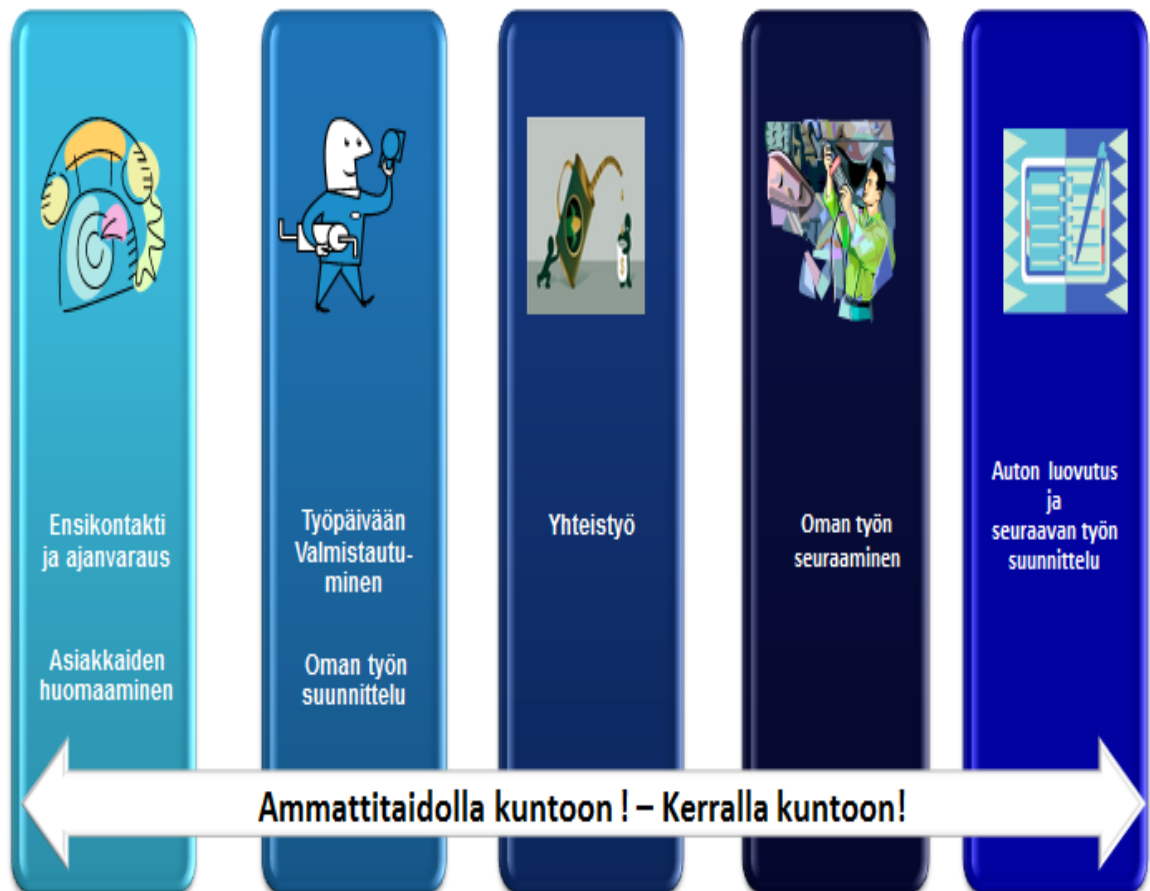
(2)

$$\text{Tehokkuus} = \frac{\text{Laskutetut tunnit}}{\text{Työhön käytetyt tunnit}} * 100\%$$

Tuntiveloitusta ei voida kasvattaa, jotta saataisiin tehokkuutta kasvatettua, koska silloin kilpailukyky huononee kilpailijoihin nähden. Ohjeaikoihin perustuva laskutus taas ei mahdollista laskutustuntien lisäämistä. Asiakkaasta voidaan laskuttaa vain asentajan tekemästä työstä. Näin ollen työhön käytettäviä tunteja pyritään vähentämään, jotta saataisiin tehokkuutta parannettua. Tämän näkökulman pohjalta asentajat ovat ainoita työntekijöitä, jotka tuottavat rahaa korjaamolle. Näin ajatelleen muiden työntekijöiden toimintaa tulisi keskittyä asentajien työskentelyn nopeuttamiseksi, jotta korjaamon tuottavuutta voitaisiin parantaa.

2.2 Korjaamon tuottavuuteen vaikuttavat tekijät

Auton saaminen kerralla kuntoon on tuottavuuden kannalta erittäin tärkeä. Kuten kuvasta 1 nähdään, se perustuu yhteisentoimijoiden työhön. (Laakkonen service: 2014).

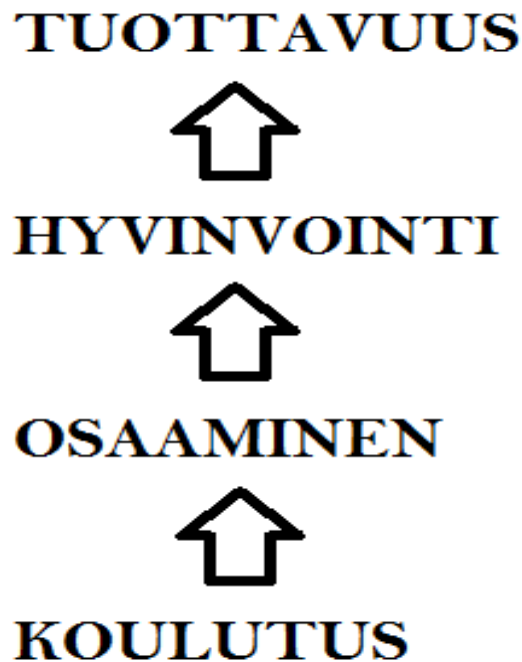


Kuva 1 Kerralla kuntoon (Laakkonen service 2014)

Varaosahenkilöiden tärkein tehtävä on tarjota oikeat varaosat oikeaan aikaan oikeaan autoon, jotta asentaja pystyy tekemään työn mahdollisimman lyhyessä ajassa. Työjohtajan tehtävä on varmistaa, että koko ajan työtä on tarjolla, ja huolehtia, että töiden tekeminen sujuu ongelmitta. Korjaamopäällikkö varmistaa, että varaosa ja työjohtopuolella on kaikki keinot käytössään asentajien työn helpottamiseksi. Korjaamopäällikön on varmistettava myös, että asentajilla on kaikki työkalut ja testerit käytössä, jotta työt sujuisivat ongelmitta.

Kun muut toiminnot auttavat asentajia käyttämään työaika mahdollisemman tehokkaasti päästääkseen itse tuottavan työhön, silloin päästään lähemmäksi ohjeaikaa, josta voidaan veloittaa asiakasta. (Tapani Heikkilä: 2014). Tämän jälkeen kaikki riippuu asentajien motivaatiosta ja osaamisesta. Asentajan motivaation vaikuttavat asiat ovat hyvinvointi, työturvallisuus, palkkaus ja urakkapalkkaus. Kun nämä asiat ovat kunnossa, asentajalla on enemmän motivaatiota tehdä työtä. Tuottavuuden kannalta myös työntekijöiden hyvinvointi on todella tärkeässä roolissa.

Asentajan osaaminen riippuu koulutuksesta ja kokemuksesta, joka on esitetty kuvassa kuva 1, vaikka asentajilla on ammattikoulupohjainen koulutus, asentajilla pitää olla omiin merkkeihin suuntautuva jatkuva koulutus.(Laakkonen service 2014)



Kuva 2 Työntekijän tuottavuus (Laakkonen service 2014)

Asentajan jatkuvalla koulutuksella varmistetaan, että mekaanikko tekee vähemmän virheitä, jotka voisivat aiheuttaa asiakkaan uusintakäyntiä korjaamolla. Asiakkaan uusintakäynti samasta viasta vaikuttaa sekä korjaamon tuottavuuteen että asiakastyytyväisyyteen. Korjaamolle uusintakäynnit tuottavat kuluja, sillä omasta virheestä johtuvat viat

joudutaan korjaamaan asiakkaalle veloituksetta. Kulujen lisäksi myös asiakas on pidettävä tyytyväisenä. Pidemmällä tähtäimellä asiakkaiden tyytyväisyys ja halu käyttää korjaamon palveluita myös tulevaisuudessa ovat korjaamon kannattavuuden edellytyksiä.

3 Työjohtajan toiminta

Työjohtajien tärkeimpiin tehtäviin kuuluu asiakkaiden palveleminen sekä asentajien johtaminen ja sen varmistaminen, että työt tulevat tehtyä päivän aikana. Työjohtajat toimivat linkkinä asiakkaan ja korjaamon välillä. Näin ollen työjohtajan täytyy olla asiakaspalveluhenkinen ja samalla olla hyvä johtaja asentajille.

3.1 Ajanvaraus

Ajanvaraus tapahtuu puhelimitse, sähköpostitse, internetin kautta tai fyysisesti paikan päällä käyden. Yleisimmin asiakas varaa ajan puhelimitse. Näin ollen puhelimeen vastaaminen on tärkeä osa työjohtajan tehtäviä, sillä se on korjaamon tuottavuuden kannalta tärkeä. Jokainen vastaamaton puhelu vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen ja saattaa johtaa asiakkaan menettämiseen.

Asiakkaan ensivaikutelma syntyy varattaessa aikaa, minkä vuoksi ajanvarauksessa on tärkeä olla kohtelias ja käyttäytyä ammattimaisesti. (Leo Hiltunen 2014) Aikaa varattaessa on tärkeä kirjoittaa asiakkaan yhteystiedot sillä varalta, että joudutaan ottamaan yhteyttä asiakkaaseen lisätöistä tai vianmäärityksissä lisäkysymyksiä varten. Yhteystiedot ovat tärkeitä siltäkin kannalta, kun auto valmistuu huollosta, voidaan asiakkaalle ilmoittaa, että hän voi noutaa autonsa huollosta.

Itse ajanvaraus yleensä koskee määräaikaishuoltoa tai jotain vikaa, jonka asiakas on huomannut autossaan. Määräaikaishuollot ovat yleensä aika selkeitä, sillä jokaisella automerkillä on selkeät toimenpiteet, jotka huolloissa tehdään. Vianetsintätapauksissa on tärkeä kirjoittaa työmääräykseen kaikki oireet, jotka vika aiheuttaa autossa. On myös tärkeä kysyä asiakkaalta lisäkysymyksiä, esimerkiksi esiintyykö vika auton olleessa kylmä vai lämmin tai jarruttaessa vai kiihdyttäessä. Aikaa varattaessa on tärkeä, että huolto-

neuvojalle on selvää, kenelle asentajalle aikaa varataan ja kuinka paljon. Jos aikaa varataan väärälle asentajalle se voi johtaa siihen tilanteeseen, että päivälle varattuja töitä ei pystytä tekemään. Esimerkiksi korjaamolla on yksi asentaja, joka tekee jakopääremontin ja päivälle on varattu kaikille mekaanikoille neljä jakopääremonttia, vaikka vain yksi asentaja pystyy tekemään jakopääremontin. Silloin ei saada kaikkia jakopääremontteja tehtyä ja muilla mekaanikoilla, jotka eivät pysty tekemään jakopääremonttia, ei ole tarpeeksi työtä päivälle. Näin ollen korjaamon tuottavuus kärsii siinä päivänä. On myös tärkeää, että aikaa varataan juuri niin paljon kuin työ vaatii. Koska, jos aikaa varataan työlle liian vähän, ei ehdi tekemään kaikkia työtä. ja jos varataan liian paljon aikaa niin, että asentajilla ei ole töitä tarpeeksi loppupäivälle.

3.2 Asiakkaan vastaanottamien

Asiakas on vastaanotettava ystävällisesti niin, että hän kokee itsensä tervetulleeksi. Ajo-neuvotiedot haetaan järjestelmästä rekisterinumerolla, minkä jälkeen päästään tarkistamaan asiakkaan yhteystietoja. Asiakkaan puhelinnumero on tärkeä, jotta tarvittaessa asiakas saadaan päivän aikana kiinni. Yhteystietojen tarkistamisen jälkeen asiakkaan kanssa käydään tilatut työt läpi. Vianetsintätilanteissa viimeistään tässä vaiheessa kysytään lisäkysymykset. Näin saadaan lisätietoa viasta, joka voi helpottaa vianetsinnässä. Myös asiakas saattaa kertoa uudesta viasta, jota ei ole mainittu työmääräyksellä. Vastaanottamisvaiheessa lisättyjä töitä ei välttämättä ehditä aina tekemään. Silloin varataan uusi aika vianmääritykselle tai muulle korjaukselle. Lopuksi pyydetään asiakkaan allekirjoitus työmääräykseen. Samalla kerrotaan, milloin asiakas voi viimeistään tulla hakemaan autonsa ja auton valmistumisesta lähetetään myös viesti asiakkaalle.

3.3 Töiden suorittaminen

Asentajien työpäivä alkaa klo 8:00, joten hallityöjohtajan tulee jakaa työt asentajille ennen sitä. Työmääräyksellä näkyy, kenelle asentajalle on työ varattu, mutta töitä ei voida jakaa täysin sen mukaan. Hallityöjohtaja jakaa työt niin, että kenellekään asentajalle ei tule turhaa odotusta. Tilanteen vaatiessa myös päivän aikana voidaan muuttaa asentajien työjakoa, jotta saadaan kaikki päivän työt tehtyä.

Asentajat hakevat työmääräykset omasta lokerostaan, mihin työjohtaja on laittanut työmääräyksen, ja leimaavat itsensä työlle. Leimauksen jälkeen asentaja käy itse hakemassa auton pihalta omalle nosturille ja käy hakemassa varastosta varaosat, jotka varaosamyyjät ovat ennakoineet. Tämän jälkeen asentaja pääsee aloittamaan varsinaista tuottoisa työtä.

Asentaja suorittaa huollon tai vianmäärityksen. Jos hän huomaa tai selvittää jonkun vian, hänen täytyy myös selvittää, millä osilla saadaan auto korjattua. Tämän jälkeen asentaja käy varastossa selvittämässä osien hinnan ja saatavuuden. Sen jälkeen hän kertoo huoltoneuvojalle, mikä vika on löydetty sekä osien hinnan ja saatavuuden. Työjohtaja selvittää työn ohjeajan ja laskee hinnat ja arvioi, saako työn tehtyä samana päivänä vai pitäisikö varata uusi aika. Tämän jälkeen huoltoneuvoja soittaa asiakkaalle ja ilmoittaa, mitä vikaa autosta on löydetty ja kertoo tarkan hinnan korjaukselle. Asiakas päättää, antaako luvan korjaukselle vai ei. Luvan saadessaan asentaja käy hakemassa osat varastosta ja suorittaa työn. Kun työ on asentajan kannalta valmis, hän vie auton koeajolle ja sitä kautta parkkipaikalle ja leimaa itsensä pois työstä. Lopuksi hän vie työmääräyksen lokeroon, josta huoltoneuvojat hakevat.

3.4 Laskun rakentaminen

Huoltoneuvoja käy työmääräyksen läpi ja tarvittaessa keskustelee asentajan kanssa huollosta, korjauksista tai vianmäärityksistä. Tämän jälkeen huoltoneuvoja tekee tarvittavat muutokset työmääräykselle, esimerkiksi korjaamo ohjeaikojen tai myy työmääräykselle vaihdetut polttimot. Tämän jälkeen huoltoneuvoja lähettää viestin asiakkaalle, että auto on valmis huollosta ja voi tulla hakemaan autonsa pois.

Huoltosopimusautojen kanssa täytyy muista, että jokaisella leasingyhtiöllä on omat sääntönsä. Jossain huoltoleasingyhtiöissä pitää aina pyytää etukäteen laskutuslupa huoltolaskulle. On myös huoltoleasingyhtiöitä, jotka vaativat laskutusluvan vain lisätyöstä tai korjauksesta, mutta määräaikaishuollot voi laskuttaa ilman laskutuslupaa.

Takuutapauksissa huoltoneuvojan pitää olla tarkkana. Muutenkin takuutöistä maksetaan vähän. Jokaisella merkillä on omat sääntönsä, miten takuukorjaukset hoidetaan, mutta yleisimmät työmääräystä koskevat säännöt ovat seuraavat:

- Ajoneuvotiedot ovat oikein työmääräyksessä ja liitedokumenteissa.
- Asiakasvalituksen päivämäärä tai pvm., jolloin vika havaittu ja km-lukema on todellisuutta vastaava (ensimmäinen mahdollinen, jonka jälleenmyyjä on voinut havaita korjaamokäynnillä, joka liittyy tähän vikaan tai asiakasvalitukseen).
- Asiakkaan ja vastaanottajan allekirjoitukset.
- Työn suorittajan tunnistetiedot (numero) on kirjattu työmääräykselle.
- Asiakasvalitus on kirjattu asiakkaan omin sanoin työmääräykseen.
- Ilman asiakasvalitusta tehtävät automerkin maksamat korjaukset (poikkeus) täyttävät poikkeuksen kriteerit ja korjauspäätöksen tehneen esimiehen tunniste on merkitty työmääräykselle.
- Työn suorittajan selkeä kuvaus havainnoista on korjattu työmääräykseen.
- Vian aiheuttajaosa käy selvästi ilmi merkinnöistä. Korjaukseen käytetyt osat ("pääosat") on kirjattu työmääräykseen (vähintään nimi mainittu).
- Korjaustoimenpiteiden lopputulos käy ilmi merkinnöistä, esimerkiksi auto ok tai huomautukset.
- Jokaisella korjauskohteella on oma leimattu työrivi, jossa tarkka kuvaus vianetsintätoimenpiteistä + mittaustulokset ja toimenpiteisiin käytetty aika (mielellään purettuna per yksittäinen toimenpide) - jos reklamoidaan vianetsintää.
- Takuukorjaukseen käytetyt osat on merkitty ja säilötty tai voidaan osoittaa palautetuksi tai romutetuksi automerkin luvalla.
- Mittaustulokset on kirjattu työmääräykselle, ettei niitä voida tulostaa.
- Mittaustulokset, jotka voidaan tulostaa otteena on tulostettu ja arkistoitu.
- Automerkin tekniset ohjeistukset, joita on sovellettu korjauksessa, on kirjattu työmääräykselle.
- Muut tukidokumentit (raportit, anomukset, asiakkaan laskun kopiot, vierastyölas-kut jne.) on arkistoitu työmääräyksen kanssa tai pystyttävä esittämään.
- Asentajan leimaukset on suoritettu ja voidaan esittää (vian etsintään käytetty aika erillään).

- Mekaanikon leimaukset vastaavat reklamoitavaa aikaa.
- Varaosakuissa tositteen numero + osan asennuspäivä ja kilometrit, kopio tositteesta on laitettu liitteeksi.
- Jos sovittu jotain erityistä maahantuonnin kanssa, niin kirjataan, mitä on sovittu ja kenen kanssa + pvm.

Kun edellä mainitut asiat ovat työmääräyksellä, niin takuutyömääräys on yleensä korjaamon kannalta valmis. Kuitenkin edellä mainitut asiat eivät riitä kaikille merkeille takuuanomukseen, mutta kaikissa merkeissä pitää olla edellä mainitut sekä automerkin omien sääntöjen mukaiset lisätiedot.

3.5 Ajoneuvon luovuttaminen

Asiakas vastaanotetaan ystävällisesti ja henkilökohtaisesti. Asiakkaan kanssa käydään lasku läpi ja kerrotaan, mitä tässä huollossa on tehty sekä mainitaan lisätöistä ja takuukorjauksista. Asiakkaalle annetaan aina huoltoseloste, kun kyseessä on määräaikaishuolto, ja käydään huoltoseloste sekä huoltokirja asiakkaan kanssa läpi. Asiakkaalle kerrotaan seuraavan huollon ajankohta. Mikäli lisätöitä on huomattu huollon yhteydessä ja niitä ei ole saatu korjattua saman päivän aikana, olisi hyvä varata uusi aika korjaukselle, jotta saataisiin varaosamyyjien ja huoltoneuvojen työtä vähän kevennettyä. Kun aika on varattu, varaosamyyjien ei tarvitse huolehtia siitä, että varaosa jää hyllylle. Myös tähän huoltoneuvojan ei tarvitse jälkeinpäin soittaa asiakkaalle ja varata aikaa korjaukselle. Lopuksi kerrotaan auton sijainti ja asiakas hyvästellään kohteliaasti.

4 Varaosalogistiikka

Varaston tehtävänä on turvata materiaalin riittävyys korjaamossa. Varastolla on tärkeä rooli halutun palvelutason saavuttamiseksi. Varasto toimii linkkinä asiakkaan ja tuottajan välillä. Osien nopea saatavuus varastosta parantaa asiakastyytyväisyyttä ja mahdollisesti estää asiakkaan menettämisen. Jos tarvikeosan saaminen on nopeampaa kuin alkupe-
räinenosan saaminen, silloin asiakas miettii, korjaako auton muualla tarvikeosilla, mikä on vielä halvempi ratkaisu, kuin korjattaisi sen merkkikorjaamolla. Näin ollen varaosien

saanti on todella tärkeä korjaamon kannalta. Jos varaosat saa heti vianmäärityksen jälkeen ja sen korjaaminen onnistuu saman päivän aikana, se on tuottavuuden kannalta kolmittainen voitto. Korjaamolle saadaan lisää työtä sekä saadaan myytyä lisää varaosia ja parannettua asiakastyytyväisyyttä.

Korjaamon tulevaisuuden kannalta on todella tärkeätä se, että saadaan asiakastyytyväisyys paremmaksi. Näin ollen jos osia ei löydy varastosta, osan toimitusnopeus on ratkaiseva tekijä. Paras palvelutaso saavutetaan silloin, kun työt eivät seisahtu lainkaan varaosan puuttumisen takia.

4.1 Varaosien saatavuus ja toimitusaika

Varaosien saatavuus on merkittävä silloin, kun halutaan määrittää varaston koko. Varaosien nopea saatavuus merkitsee sitä, että varaosia ei tarvitse varastoida paljon vaan ne tilataan tarvittaessa.

Keskusvaraston varaosia saadaan joko saman päivän aikana tai seuraavan päivän mennessä. Yhden päivän toimitusaika ei ole paljon sillä, asiakas on vielä tyytyväinen, jos vika saadaan seuraavana päivänä korjattua. Jos keskusvarastosta varaosaa ei ole saatavilla, se joudutaan tilamaan ulkomaalta ja toimitusaika on noin kaksi viikkoa. Pahimmassa tapauksessa asiakas ei voi ajaa autolla kahteen viikkoon, sillä autolla ei välttämättä ole turvallista ajaa. Näin ollen palvelutaso ja asiakastyytyväisyys laskevat. Jos tarvikeosan saaminen on nopeampaa yleiskorjaamossa, silloin asiakkaan voi menettää. Asiakkaan menettäminen on kolminkertainen häviö korjaamolle. Häviöt vaikuttavat korjaamon tuottavuuden, varaosamyynäntiin sekä tulevaisuuteen.

4.2 Varaston aiheuttamia kustannuksia

Jokaisessa korjaamossa on jonkinlainen varasto, kooltaan iso tai pieni. Varasto sitoo tietyn määrän yrityksen pääomasta, ja varaston käsittely aiheuttaa myös kustannuksia. Tämän näkemyksen pohjalta mitä pienempi varasto kooltaan ja arvoltaan on sitä vähemmän varasto aiheuttaa ylimääräistä kustannuksia. Nykypäivänä varaston koko korjaamoissa on paljon pienempi kuin ennen. Nykyään logistiikka on nopeampaa ja yritykset

eivät halua sitoa paljon pääomansa varastoihin, jotka mieluummin käyttäisivät investointeihin tai tuotekehitykseen.

Varaston hoitaminen oikein on tärkeä varaston koon ja arvon kannalta, sillä oikein hoidetussa varastossa on enemmän menekkivaraosia. Tilauserät kasvattavat rahtikustannuksia, joten tilaukset kannattaa yhdistää ja tilata yhdellä kertaa. Näin saavutetaan huomattavia säästöjä kuljetuskustannuksissa. Hyvä esimerkki kustannusten kertymisestä voidaan esittää sakin jäävuorimallilla kuva 3, jossa näkyy myös muita piilokustannuksia. (Sakki 2001: 49). Kuvasta näkyy, että on erilaisia kustannuksia olemassa varaston ylläpitämisessä. Kustannusten kurissa pitämisessä tarvitaan hyvin organisoitu varastohenkilöstö, jotta piilokustannukset olisivat mahdollisemman pienet.



Kuva 3 Ostamisen jäävuorimalli (Sakki 2001:49)

5 Asentajien toiminta

Autokorjaamossa asentajat ovat ainoita tuottavia henkilöitä. Näin ollen asentajien toiminta on tärkeässä roolissa korjaamossa. Kaikki, mitä mekaanikko tekee päivän aikana

autojen hyväksi, on veloitettava asiakkaalta, jotta saataisiin maksimoitua korjaamon tuottavuus. Asentajan työ alkaa heti, kuin hän saa työmääräyksen käteen, ja työ jatkuu, kunnes hän on suorittanut huollon ja palauttanut työmääräyksen takaisin huoltoneuvojalle.

5.1 Päivän aloitus ja auton nouto

Asentajat aloittavat työnsä leimaamalla itsensä päivän aloitukselle. Näin he pääsevät työmääräyksen hakemisen jälkeen leimaamaan itsensä työmääräykselle. Asentajien tulee katsoa tarkasti kaikki työrivit työmääräystä hakiessa. Jos siinä on jotain epäselvää tai kysyttävää, niin tässä vaiheessa on selvítettävä kaikki epäselvät kohdat työjohtajalta. Töiden ollessa selvät asentaja hakee auton pihalta sisälle nosturille.

Hakiessaan auton sisälle asentaja tarkistaa pyyhkijänsulat ja äänimerkkilaitteen. Asentaja ajaa koeajon, jos asiakas on valittanut esimerkiksi jostain auton ylimääräisistä äänistä tai moottorin epänormaalista käyttäytymisestä. Näin asentaja voi etukäteen vähän tutustua ongelmaan ja tutkia asian tarkemmin nosturilla.

Ajettaessa autoa autohallin sisälle asentajan tulee tarkistaa jarrujen ja iskunvaimentimien toiminta jarrudynaamometrin ja iskuvaimennintesterien avulla. Samalla asentaja tarkistaa takavalojen ja etuvalojen toiminnan lähellä oleviin peilien kautta. Tehtyään nämä tarkistukset asentaja ajaa auton omalle nosturille ja aloittaa huollon.

5.2 Huollon suorittaminen

Huolettavilla merkeillä on erilaiset huoltoselosteet, ja niitä tulkitaan vähän eri tavalla. Näin ollen asentajan tulee olla tarkka huollon suorittamisessa ja merkata kaikki tehdyt asiat huoltoselosteeseen, joka annetaan asiakkaalle auton luovutuksessa. Huoltoselosteessa kaikki toimenpiteet on listattu. Asentaja voi itse päättää, missä järjestyksessä työvaiheet suoritetaan.

Työvaiheiden suorittamisessa kuitenkin ensin pitää tarkistaa auton toimivuus ennen osien vaihtamista. Näin asentaja pääsee listaamaan auton viat ja selvittämään osien hin-

taa ja saatavuutta. Tämän jälkeen asentaja vie listan korjausosista työjohtajalle ja pääsee takaisin suorittamaan huollon loppuun. Työjohtaja laskee osien ja töiden hinnan ja soittamalla asiakkaalle selvittää, tehdäänkö korjaukset vai ei. Työjohtaja ilmoittaa asentajalle, mihin on saatu korjauslupa ja mihin ei, sekä mitkä vioista korjataan tänään ja mitkä vioista jätetään tekemättä.

5.3 Työmääräyksen täyttö

Noutaessaan huollettavaa tai korjattavaa ajoneuvoa pihalta autohalliin asentaja merkitsee työmääräimeen ajoneuvomittarissa olevat kilometrit. Jos työmääräimessä on eriteltynä useampia kohtia, kuten määräaikaishuolto, iskunvaimentimien vaihto, polttimoiden vaihto tai jokin vianetsintä, niin asentaja merkitsee kyseiset työt tehdyksi. Suoritus merkitään kyseisen kohdan eteen merkinnällä OK/210, jossa 210 on asentajan henkilökohmainen asentajanumero. Asentaja leimaa itseensä aina tehdyille työlle, varsinkin jos kyseessä on takuukorjaus. Takuukorjauksissa pitää tarkasti merkitä työmääräykseen seuraavat asiat:

- oire
- vianmääritys
- korjaus

Asentajan tulee myös merkitä työmääräykseen käytetyt varaosat, kuten polttimot ja niiden määrä, (esimerkiksi 2 x H7, jossa H7 on polttimon tyyppi).

5.4 Koeajo ja auton vieminen parkkipaikalle

Huollon tai korjauksen ollessa valmis, asentaja suorittaa koeajon, josta ilmenee auton oikea toiminta. Koeajon jälkeen auto pysäköidään parkkipaikalle, josta asiakas voi sen noutaa maksettuaan huollon tai korjauksen laskun. Tässä vaiheessa asentaja tarkistaa auton siisteyden ja ettei mitään ylimäärästä ole jäänyt autoon, esim. työkalut. Tämän jälkeen asentaja toimittaa työmääräyksen huoltoneuvojalle ja keskustelee huollossa ilmenneistä asioista, joihin olisi syytä mahdollisesti kiinnittää huomiota ja joista tulisi kertoa edelleen asiakkaalle. Annettuaan työmääräyksen ja keskusteltuaan huoltoneuvojan kanssa huollosta asentaja on valmis aloittamaan seuraavan työn.

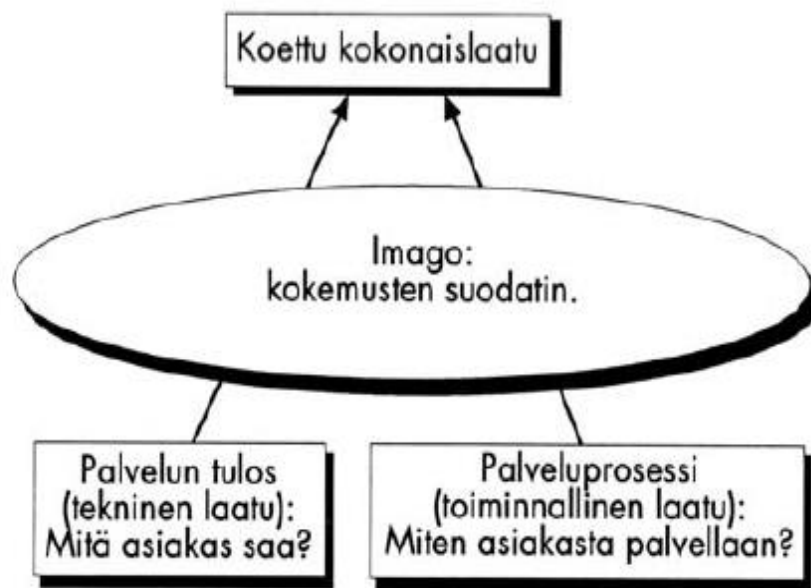
6 Asiakastyytyväisyys

Autokorjaamoissa yhä tärkeämmäksi aiheeksi on muodostumassa asiakaspalvelu ja asiakastyytyväisyys. Asiakkaiden tyytyväisyys korjaamon palveluun ja toimintaan on paras kilpailukeino muita yrityksiä vastaan. Tästä syystä huoltoneuvojan rooli on ratkaisevassa asemassa. Huoltoneuvoja on henkilö, joka edustaa asiakkaalle koko yrityksen toimintatapaa. Koko huoltoprosessin ajan asiakas on yhteydessä huoltoneuvojan kanssa. Huoltoneuvojan palvelun pitää olla hyvälaatuista, jotta asiakas olisi tyytyväinen. Asiakas aina arvostelee korjaamon palvelua käydessään korjaamolla. Jos palvelun laatu ei ole ollut asiakkaan mielestä hyvää, korjaamo voi menettää asiakkaan lopullisesti.

6.1 Asiakaspalvelun laatu

Laatu tarkoittaa sitä, miten tuote tai palvelu vastaa asiakkaan odotuksia ja vaatimuksia. Näin ollen laatu on asiakkaan muodostama yleinen näkemys tuotteen tai palvelun onnistuneisuudesta. Asiakkaan näkökulma on tärkeä laatua tulkitessa.

Asiakkaan kokemus laadusta muodostuu siitä, mitä asiakas palvelun lopputuloksena saa sekä siitä, miten varsinainen palveluprosessi sujui. Näitä kahta laadun osatekijää kutsutaan lopputuloslaaduksi ja prosessilaaduksi. Kolmas laadun osatekijöistä on asiakkaan mielikuva organisaatiosta eli imago. Voidaan näitä kolme laadunosatekijät esittää kuvalla kuva 4. (Ylikoski, Unohtuiko asiakas? s.119). Imago toimii laatukokemuksen suodattimena. Asiakas näkee tekniset ja varsinkin toiminnallisen laadun tämän suodattimen läpi. Näin olleen hyvä imago suodattaa satunnaisia virheitä niin, että virheistä huolimatta asiakas kokee palvelun tyydyttäväksi. Taas huono imago sen sijan vahvistaa asiakkaan huonoja kokemuksia entisestään.

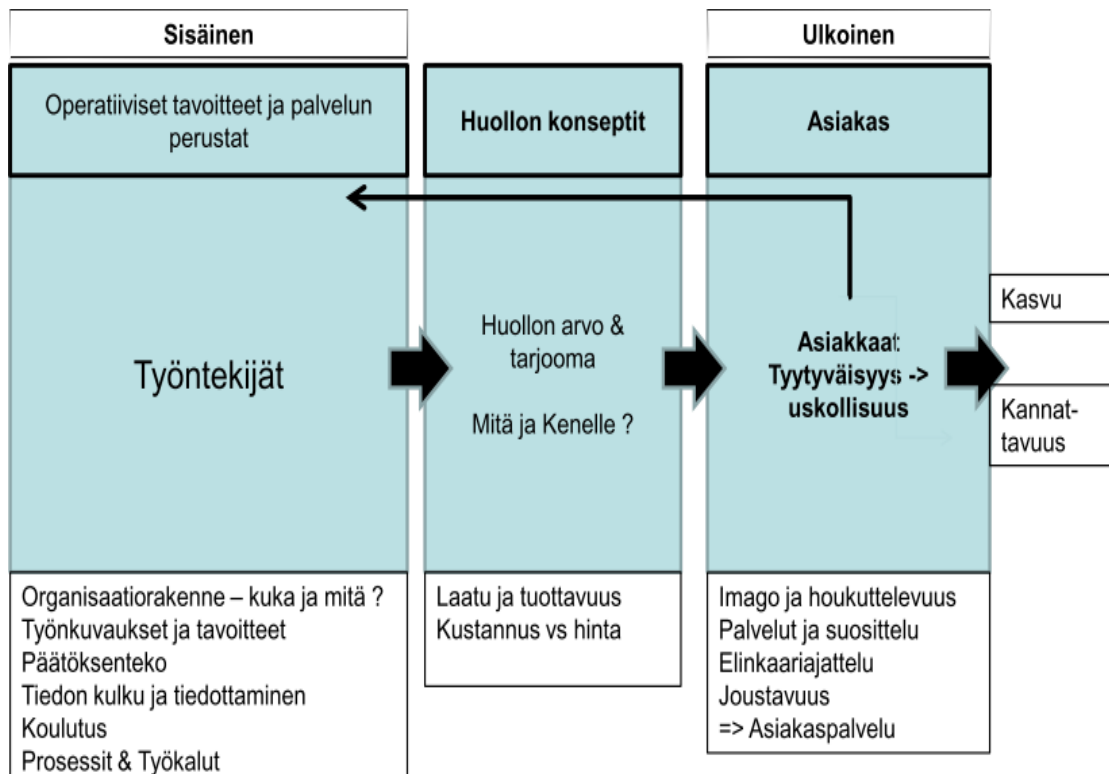


Kuva 4 Palvelun laadun osatekijät (Ylikoski, Unohtuiko asiakas? s.119)

Asiakaspalvelussa on tärkeä erottua kilpailijoista, jotka tarjoavat samaa palvelua. Asiakas ei helposti huomaa palvelussa eroa, jos palvelu pysyy hyväksyttävän palvelun alueella eli halutun palvelun ja riittävän palvelun muodostaminen rajojen sisäpuolella. Asiakkaan halutun palvelun taso ylittämällä voidaan yllättää asiakas positiivisesti ja vahvistaa asiakasuskollisuutta.

Asiakkaan odotusten taso tärkeissä asioissa on korkeampi kuin vähäpätöisemmissä asioissa. Luotettavuus ja virheettömyys ovat asiakkaalle tärkeitä asioita. Taas hyväksyttävän palvelun alueen koko vaihtelee sen perusteella, miten tärkeästä asiasta asiakkaan mielestä on kyse. Virheet laskuissa ja lupauksien pitämättä jättäminen ovat suuria tekoja palvelun tason kannalta, sillä ne alittavat riittävän palvelun rajan eli pudottavat palvelun pois hyväksyttävältä alueelta.

Asiakas pyrkii aina palvelua valitessaan valitsemaan yrityksen, joka tuottaa hänelle eniten arvoa. Näin ollen on tärkeä, miten organisaatio hoitaa sisäiset asiat. On myös tärkeää, miten huolto tarjotaan asukkaalle, jotta voidaan ylittää asiakkaan halutun palvelun taso ja lisätä asiakkaan uskollisuutta kuva 5. (Laakkonen service 2014)



Kuva 5 Asiakkaan tyytyväisyys ja uskollisuus (Laakkonen service 2014)

Palvelun laatu syntyy asiakkaalle odotuksen ja kokemusten vertailuna. (Ylikoski, Unohtuiko asiakas? s.126 - 136). On olemassa kymmenen palvelun laatutekijää, joita kutsutaan laadun ulottuvuuksiksi. Asiakkaan muodostama käsitys laadusta syntyy seuraavista ulottuvuuksista:

- luotettavuus
- pätevyys
- saavutettavuus
- viestintä
- uskollisuus
- turvallisuus
- palvelun ympäristö
- asiakkaan ymmärtäminen / tunteminen
- kohteliaisuus
- reagointialttius

(Palvelun laadun ulottuvuudet (Ylikoski, Unohtuiko asiakas? s.126 - 136)

Kun asiakas tuntee itsensä tärkeäksi asiakkaaksi ja hänen autoa otetaan vakavasti. Asiakas on tyytyväinen. Korjaamoissa jossa edellä mainitut asiat ovat kunnossa, korjaamolla tulee olemaan paljon asiakkaita.

7 Yhteenveto

Insinööriytyössä on kuvattu autokorjaamon prosesseja ja asiakaspalveluun ja tuottavuuteen liittyviä tekijöitä.

Autokorjaamon toimintaa tarkastellessa tuli esille useita kehittämiskohteita eri osastoilla. Autokorjaamolla tuottavia henkilöitä ovat ainoastaan asentajat. Korjaamon tuottavuuteen vaikuttavat kuitenkin jokaisen työntekijän panos. Muiden työntekijöiden toimintaa tulee pyrkiä siihen, että autetaan asentajia tekemään mahdollisimman paljon työtä vähällä ajalla. Usein asentajien työhön kuuluu muutakin kuin pelkästään autojen korjaamista tai huoltamista. Asiakasta pitäisi velottaa kaikesta, mitä hänen autonsa eteen on tehty. Asentajat tekevät muun muassa koeajoja, noutavat varaosia tai kyselevät varaosien hintaa ja saatavuutta.

Asentajan pitäisi ennen työmääräyksen luovuttamista huoltoneuvojalle selvittää varaosien saatavuus ja hinta. Muuten asentajalta kuluu turhaan aikaa, jota asiakkaalta ei voi velottaa. Keskimäärin asentajilla menee turhaa aikaa varaosien kyselyyn jopa tunti päivässä. Kun on kyseessä korjaamo jossa on 11 asentajaa, niin päivässä se on vähintään yhden asentaja työaika, joka menetetään työpäivästä. Ongelmaan voi ratkaista esim. hallityöjohtaja, joka hallitsee varaosaohjelmia. Hallityöjohtaja voi helpottaa asentajien työtä sillä, että tarkistaa osien saatavuuden ja hinnan ja samalla soittaa ja tarvittaessa ilmoittaa korjauksien hinnasta asiakkaalle. Näin asentaja ilmoittaa hallityöjohtajalle tarvittavista korjauksista ja jatkaa oman työn tekoa, mutta hallityöjohtaja hoitaa loput asiat.

Yksi tärkeämmistä esille tulleista seikoista oli varaosien saatavuuden vaikutus korjaamoon. Varaosat vaikuttavat korjaamon toimivuuteen erittäin paljon. Varaosien saatavuus ja oikeellisuus vaikuttavat korjaamon jokapäiväiseen toimintaan.

Varaosien puutteellisuus johtaa siihen, että asiakas joutuu käymään uudestaan korjaamolla. Asiakkaan uudelleenkäynnin vuoksi asiakas ei ole täysin tyytyväinen korjaamon palveluun. Varaosien puutteellisuus johtaa siihen, että auton joutuu luovuttamaan asiakkaalle ja seuraavan kerran aloittamaan taas uudestaan alusta. Tämä turhaa työtä ei voi veloittaa asiakkaalta. Varaosien oikeellisuus on vielä tärkeämpi kuin varaosien saatavuus. Jos tilattu varaosa on väärä johtaa siihen, että ensimmäisellä kerralla on tutkittu, mikä osa on viallinen ja varaosa on tilattu. Tokalla kerralla asentaja toteaa, että varaosa on väärä. Asiakkaan mielikuva korjaamon palvelusta ja ammattimaisuudesta huononee, mikä johtaa mahdollisesti asiakkaan menettämiseen. Vasta kolmannella kerralla tehdään varsinainen korjaus, joka veloitetaan asiakkaalta, joten asiakkaan edelliset käynnit eivät tuota mitään korjaamolle ja laskevat asiakastyytyväisyyttä.

Tämän ongelman ratkaisemiseksi tarvitaan iso varasto johon yrityksen pääoma sitoutuu siihen, jotta voidaan vastata asiakkaiden kysyntään. Kun kyseessä on korjaamo, jossa on seitsemän automerkkiä, tarvitaan todella iso varasto. Varasto pitäminen on riski, sillä se sitoo yrityksen pääomaa ja varaston käsittely aiheuttaa myös kustannuksia. Mitä pienempi varasto on kooltaan ja arvoltaan, sitä vähemmän varasto aiheuttaa ylimääräistä kustannuksia. Varaston hoitaminen oikein on paras vaihtoehto tälle korjaamolle, sillä oikein hoidetussa varastossa on enemmän menekkivaraosia.

Autokorjaamossa jokaisen henkilön täytyy sisäistää ja omaksua omassa työssään, että asiakaspalvelu on tärkeimmistä tekijöistä korjaamon tulevaisuuden ja tuottavuuden kannalta. Autokorjaamo pystyy parantamaan asiakastyytyväisyyttään, tulostaan ja imagoaan hyvän asiakaspalvelun ja hyvän huollon laadun avulla. Näin saadaan erittäin hyvä kilpailuetu kilpaileviin yrityksiin nähden. Huoltoneuvoja voi suhteellisen helposti tuottaa omalla toiminnallaan ja asiakaspalveluasenteellaan korjaamon asiakkaille tyytyväisyyttä. Aina olisi syytä muistaa, että asiakas on korjaamon tärkein henkilö ja ilman häntä yrityksen on mahdotonta toimia.

Lähteet

Ylikoski, Tuire /Unohtuiko asiakas?: Keuruu 1999.

Sakki, Jouni /2001. Tilaus-toimitusketjun hallinta. Espoo: Jouni Sakki

Sakki, Jouni /2009. Tilaus-toimitusketjun hallinta. Helsinki: Jouni Sakki

Laakkonen service tiedosto 2014

Hiltunen, Leo /2014 /Korjaamopäällikkö Veljekset Laakkonen oy Espoo Suomenoja.

Keskustelut 12.10.2013 - 1.4.2014

Heikkilä, Tapani /2014 Korjaamopäällikkö Veljekset Laakkonen oy Espoo Suomenoja. Keskustelut 1.4.2014 - 20.1.2014